

SWISS RETAIL FEDERATION : Questions et réponses sur la plainte contre TWINT

1. Pourquoi cette plainte de SWISS RETAIL FEDERATION contre TWINT ?

Comme chacun sait, les clients peuvent utiliser plusieurs moyens de paiement sans espèces auprès des détaillants suisses, tels que cartes de débit et de crédit ou diverses applications de règlement. L'un de ces moyens de paiement est TWINT. Pour d'autres moyens de paiement aussi fréquemment utilisés en Suisse, les détaillants suisses doivent payer des frais bien moins élevés que pour TWINT. En tant qu'association suisse du commerce de détail, SWISS RETAIL FEDERATION demande donc à la COMCO de vérifier que les frais TWINT sont bien conformes à la loi.

2. Quels griefs met en avant SWISS RETAIL FEDERATION sur le plan juridique ?

SWISS RETAIL FEDERATION soupçonne notamment un « abus de position dominante relative » à l'égard des détaillants suisses. Elle fait valoir que les détaillants suisses sont dépendants de TWINT puisqu'ils ne peuvent pas se tourner vers d'autres entreprises. Elle estime que TWINT abuse de cette domination en prélevant des frais excessifs. Les détaillants suisses sont dans une situation délicate, car ils ne peuvent pas se passer du système TWINT, auquel ils doivent en même temps payer des frais très lourds. Enfin, nous subodorons l'existence d'ententes concurrentielles entre TWINT et les acquéreurs d'une part, entre les banques propriétaires d'autre part.

3. Pourquoi les détaillants suisses ne renoncent-ils pas tout simplement à TWINT ?

TWINT est depuis plusieurs années l'application de paiement la plus populaire de Suisse. Pour les détaillants de notre pays, cette situation équivaut à une contrainte : celle d'accepter TWINT pour répondre aux besoins de la clientèle. Comme il n'existe pas d'autre application aussi populaire en Suisse, les commerces risqueraient de perdre de nombreux clients s'ils s'en retiraient. Tout comme « Nivea » est un produit incontournable pour les détaillants, ceux-ci ne sauraient se passer de Twint.

4. TWINT n'est-il pas le « petit chouchou de tout le monde » en Suisse ?

Premièrement, TWINT n'est pas une petite start-up suisse, mais une entreprise bien établie qui appartient aux plus grandes banques et aux principaux services de paiement suisses, tels qu'UBS, PostFinance, Raiffeisen, BCU, ZKB, SIX et Worldline. TWINT est connue et appréciée de la population helvétique comme une « application suisse gratuite ». SWISS RETAIL FEDERATION ne s'offusque pas du fait que TWINT soit un moyen de paiement populaire. Elle dénonce son rapport qualité-prix très défavorable sur le marché. D'un côté, ses frais excessifs nuisent au commerce, qui se bat contre le rétrécissement de ses marges et n'a simplement pas la possibilité de répercuter entièrement. De l'autre, les consommateurs en pâtissent également, en payant des prix plus élevés quand le commerce de détail répercute sur eux une partie des frais en question. Bref, ces ponctions exagérées ne profitent à personne, sauf à TWINT et à ses propriétaires.

5. Et maintenant ?

La COMCO va examiner la plainte et décider du degré de profondeur de son intervention à la lumière de nos critiques. L'ouverture d'une enquête formelle par la COMCO dépendra du fait qu'elle voit suffisamment d'indices d'une restriction illicite de la libre concurrence par TWINT.